

# 中英境外紧急救援 团体医疗保险 全球救援服务协议

( 版本号 : 2024年1.0版 )

感谢您（“您”指全球救援服务使用人，即中英境外紧急救援团体医疗保险的被保险人）选择中英人寿保险有限公司（以下简称“中英人寿”或“本公司”），很荣幸能为您服务！《中英境外紧急救援团体医疗保险》产品由中英人寿保险有限公司承保，并为您提供全球救援服务。

本服务协议中的全球救援服务（以下统称“本服务”），由中英人寿（以下简称“本公司”）委托第三方服务商北京远盟健康科技有限公司（以下简称“第三方服务商”）为您提供，服务内容包含如下项目：

### **全球救援服务：**

#### **基本服务**

- 1、住院押金担保及住院医疗费用垫付服务
- 2、安排救护车服务
- 3、安排就医服务
- 4、境外紧急医疗转运服务
- 5、紧急医疗转运回国
- 6、遗体、骨灰运返或就地安葬
- 7、安排一名未成年子女或一名同行参保人员的返回
- 8、协助安排一名近亲属慰问及探访服务
- 9、紧急返回居住地国家服务
- 10、协助安排未满 18 周岁的被保险人的住院陪护

#### **其他援助服务**

- 1、救援热线电话
- 2、出国完整旅游信息
- 3、电话医疗咨询
- 4、医疗机构介绍和建议
- 5、翻译援助服务
- 6、法律援助服务
- 7、介绍大使馆
- 8、安排紧急口讯、文件递送
- 9、行李延误、遗失援助
- 10、护照遗失援助
- 11、重新安排旅行计划
- 12、协助安排酒店住宿

#### **可选服务**

- 1、紧急门诊医疗费用垫付服务
- 2、紧急意外牙科门诊医疗费用垫付服务

上述服务具体内容及申请流程，详见附件《服务手册》。

您可拨打第三方服务商客户服务电话使用服务：

400 919 8080 ( 服务时间：7×24 小时 )

您也可登录中英人寿官网查询服务协议及服务手册。

中英人寿官网：<https://www.aviva-cofco.com.cn>

祝您拥有健康美好生活！

中英人寿保险有限公司

#### **请您特别关注**

**本服务协议旨在指导您更好地使用全球救援服务，并不是您所投保的保险产品或保险计划的一部分，请您明确知晓。如相关内容与保险合同不一致，以保险合同为准。您投保《中英境外紧急救援团体医疗保险》产品，自保险合同生效之后，您可获得全球救援服务。当保险期限届满，或保险合同中止、终止等处于失效状态，或服务期限届满时，本服务不予提供。**

**您了解并同意：中英人寿在行业环境变化或业务发展需要时可能对本协议进行修改，从而可能导致您能享有的全球救援服务发生变化。本公司将在中英人寿官方微信号或官方网站展示修改后的协议内容，不再向您作个别通知。如您不同意相应修改的，您有权停止使用全球救援服务；您继续使用全球救援服务的，则视为您接受中英人寿对本协议所做的修改。**

## 服务声明与注意事项

一、请您仔细、完整阅读本服务协议，并确定了解服务内容、服务流程、服务免责等信息，明白本公司对您个人信息的处理规则。如您不同意其中的任何条款，您应立即停止访问相关服务页面，您将无法进行下一步，且不能使用服务。

二、本服务由第三方服务商提供，与中英人寿的保险产品无关，因第三方服务商提供服务产生的纠纷，中英人寿不承担任何责任。若您与第三方服务商因本服务而产生的任何纠纷，中英人寿会尽力协调您与第三方服务商依据相关法律法规解决纠纷。

三、在享受服务时中英人寿或第三方服务商会收集您的个人信息，您的个人信息和生成的健康报告将严格保密，中英人寿、第三方服务商保证不会将您的个人信息披露给与提供服务无关的第三方。

四、本服务仅限对应产品的保险合同约定的被保险人使用，不可转让他人。如无特殊说明，本服务各项目内提及的“服务使用人”或“客户”均指前述被保险人。

五、服务启动的标准由第三方服务商判定，仅作为服务使用的标准，不作为中英人寿相关产品的理赔审核标准，相关产品的理赔申请仍需通过中英人寿的理赔申请流程确认。

六、您在使用线下就医服务时，中英人寿及第三方服务商不会干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务请遵守医院规定。

七、线下就医协调服务不提供门急诊留观、急救、精神病、传染病、醉酒状态等人员的相关服务。

八、您与就诊医院及医生之间发生的医疗事故及纠纷与本公司无关。

九、您应当知晓并理解，如遇疫情或其他重大公共卫生事件，相关服务时间会酌情延长，同时也存在部分或全部服务无法正常为您提供的可能。本公司不会因此为您延长服务期限。

附件：

# 中英境外紧急救援 团体医疗保险 全球救援服务手册

本服务手册旨在为您更好地使用相关服务提供更详细的说明和指引。本公司保留对本服务手册所有细则的解释、根据实际情况变化调整第三方服务商或具体服务内容等权利。

您可通过中英人寿官方网站查询本服务手册的最新版本。

**特别说明：本人知晓并同意，本人依据本协议享有的服务为中英人寿委托第三方服务商提供的全球救援服务，不属于本人与中英人寿之间保险合同所约定的保险责任，第三方服务商审核同意提供相关服务，不代表中英人寿对任何理赔申请的审核结果，即本人明确知晓并同意可能存在第三方服务商提供了相应服务但经中英人寿审核不属于保险责任、不予理赔的情形。**

## 第一章 服务概述

服务提供商：本服务协议中的全球救援服务均由中英人寿委托第三方服务商北京远盟健康科技有限公司为您提供。

服务权益获得条件：您投保《中英境外紧急救援团体医疗保险》产品，自保险合同生效之后，您可享受全球救援服务。

服务使用方式：满足服务获得条件后，即可获得本服务。您可参照本服务手册指引，拨打第三方服务商客户服务电话使用服务。

400 919 8080（服务时间：7×24 小时）

（注：在服务有效期内，您的全球救援服务，需在已投保的中英境外紧急救援团体医疗保险合同在有效状态下享有。）

服务使用人：对应保险产品的被保险人本人。

## 第二章 服务内容

**基本援助服务及可选援助服务部分，本手册内列明由本公司承担的费用均属于本公司按照保险条款相关责任约定承担相关费用，其他援助服务所产生的费用由客户自行承担。**

### 一、基本援助服务

#### 1. 安排就医

如果被保险人因遭受意外伤害事故或患急性疾病，并向第三方服务商提出救援申请，本公司通过第三方服务商的授权医生根据其专业知识向被保险人提供医疗咨询，如果第三方服务商的授权医生确认被保险人需要入院就诊时，本公司通过第三方服务

商安排被保险人到距事发地最近或第三方服务商的授权医生认为合适的医院就医。

( 境外因部分国家急救要求可能无法提供急救医院推荐服务 )

## 2. 安排救护车

如果被保险人因遭受意外伤害事故或患急性疾病无法自行去往医院，并向第三方服务商提出救援申请，本公司将通过第三方服务商安排救护车将被保险人送至当地距事发地最近或第三方服务商的授权医生认为合适的医院，并承担救护车费用。( 境外因部分国家急救要求可能无法提供院前救护车安排服务 )

## 3. 住院押金担保及住院医疗费用承担

如果被保险人因遭受意外伤害事故或患急性疾病，并向第三方服务商提出救援申请，经第三方服务商的授权医生从医疗角度认定有在当地住院必要的，本公司通过第三方服务商为被保险人提供住院押金担保，本公司不承担非医疗必需的任何服务和用品费用，包括但不限于通讯费、电视费、报纸费、住院日常用品费。

第三方服务商的授权医生将与被保险人的就诊医疗机构和医生保持必要的联系，对被保险人住院期间的医疗情况进行跟踪监控，以保证被保险人获得合适的医疗救治。

## 4. 境外紧急医疗转运

如果被保险人因病情需要，且经第三方服务商的授权医生认为其所在医院的医疗条件不能保证被保险人得到及时充分的医疗救援时，本公司将通过第三方服务商以在事发地能够提供的合适的方式为限，安排医疗设备、运输工具及随行医护人员，将被保险人转运到其它医疗条件适合的所在国的医院或者邻近国家的医院。

对被保险人的紧急医疗转运方式，以在事发当地能够提供的合适的方式为限。若

以空运为转运方式，第三方服务商将使用正常航班。若第三方服务商的授权医生认为必要，第三方服务商将雇用包机或者使用医疗救护专用飞机转运被保险人。

#### 5. 紧急医疗转运回国

在对被保险人的紧急救援措施结束后，或者当第三方服务商授权医生认为被保险人的病情或者伤势已稳定可以作为正常乘客回国时，本公司通过第三方服务商安排被保险人乘坐正常航班(经济舱位)返回中国境内惯常居住地。若第三方服务商的授权医生认为需要医疗护送，本公司将通过第三方服务商在转运被保险人回中国境内过程中安排医疗护送。

若第三方服务商的授权医生认为被保险人在抵达中国境内时需入院治疗，被保险人将被送到惯常居住地所在城市被保险人指定的任意一家医院；若被保险人未指定或者不能指定有关医院，被保险人将被送至第三方服务商指定的医院，该次境外医疗救援责任终止。

若第三方服务商的授权医生认为被保险人的健康状况允许其作为正常乘客返回中国，第三方服务商有权尽可能使用被保险人出境时购买的原始回程机票，若被保险人所购买的原始回程机票由于救援过程而过期失效，本公司通过第三方服务商承担被保险人的回程机票费,但回收被保险人的原始回程机票。

#### 6. 遗体、骨灰运返或就地安葬

如果被保险人因遭受意外伤害事故或患急性疾病导致身故，本公司将通过第三方服务商根据被保险人的遗愿或其亲属的愿望，承担下列保险责任：

(1) 遗体转运回中国境内。在相关法律的许可下，本公司将通过第三方服务商安排正常经济航班将被保险人的遗体从事发地运至中国境内惯常居住地的机场。本公司

通过第三方服务商承担符合当地国家航空运输标准的棺木的费用，合理的相关手续费及正常的航空运输费用，但不会承担其它任何费用，包括但不限于告别礼厅、宗教仪式，或非必要的手续的开支。

(2) 当地火葬及遗骨转送回国。若被保险人遗愿或者其亲属选择火葬，本公司通过第三方服务商支付其遗体在事发国家的火葬费和将骨灰运回中国的运送费用（以正常经济航班为准），但不会承担其它任何费用，包括但不限于告别礼厅、宗教仪式，或非必要的手续的开支。

(3) 就地安葬。若被保险人遗愿或者其亲属选择就地安葬，在不违反当地法律的情况下，本公司通过第三方服务商支付合理的就地安葬的费用，但不会承担其它任何费用，包括但不限于告别礼厅、宗教仪式，或非必要的手续的开支。

#### 7. 安排一名未成年子女或一名同行参保人员的返回

如果被保险人因遭受意外伤害事故或患急性疾病导致住院或身故造成随行的一名未成年子女无人照顾，本公司通过第三方服务商安排该未成年子女搭乘普通航班经济舱返回被保险人在中国境内的惯常居住地，并承担一张经济舱单程机票的费用，但该未成年子女的原始回程机票应交由第三方服务商处理。

但如果被保险人无随行未成年子女，且因紧急医疗转运返回中国境内或遭受身故遗体或骨灰运返回中国境内，需一名同行参保人员陪同返回中国境内的，则本公司通过第三方服务商协助安排被保险人的一名同行参保人员搭乘普通航班经济舱陪同返回被保险人在中国境内的惯常居住地，该同行参保人员的原始回程机票应交由第三方服务商处理，若该名同行参保人员无原始回程机票，则本公司不承担其返回中国境内的交通费用。

#### 8. 协助安排一名近亲属慰问及探访

如果被保险人因遭受意外伤害事故或患急性疾病，且经第三方服务商的授权医生认为被保险人需住院接受治疗5天以上(不含5天)时，若被保险人无人陪同，本公司将通过第三方服务商以第三方服务商认为合适的方式协助安排一名近亲属（释义13）从中国境内至被保险人住院地探视,并承担该名近亲属一套普通航班经济舱往返机票或第三方服务商认为其它更合适的交通方式的费用，以及在被保险人住院地实际支出的合理的住宿费用。

#### 9. 紧急返回居住地国家

当被保险人中国境内的近亲属身故时，如被保险人在中国境外期间（不包括移民）需要紧急返回居住地国家，本公司将通过第三方服务商协助安排其返程，并负责承担因此而产生的一张经济舱单程机票费用。第三方服务商有权收回被保险人原始回程机票。若被保险人无原始回程机票，则本公司不承担其自所在国返回中国境内的交通费用。

#### 10. 协助安排未满18周岁的被保险人的住院陪护

未满18周岁（释义14）的被保险人因遭受意外伤害事故或患急性疾病，且第三方服务商的授权医生认为需住院接受治疗5天以上(不含5天)时，若被保险人无人陪同，本公司将通过第三方服务商以其认为合适的方式协助安排一名被保险人的家长（释义15）前往陪护，并承担该名家长一套普通航班经济舱往返机票或第三方服务商认为其它更合适的交通方式的费用，以及在被保险人住院地实际支出的合理的住宿费用。

（因所在国家限制，无法保证全球每个国家都可以提供服务落地安排）

本项责任与上述第8项责任本公司只承担其中一项。

被保险人接受本条基本保险责任均须在第三方服务商的授权医生的同意下进行，否则，本公司不承担相关紧急救援服务及费用。

## 二、可选援助服务

### 1. 紧急门诊医疗费用垫付服务

如果被保险人因遭受意外伤害事故或患急性疾病发生紧急门诊及其复诊医疗，本公司将通过第三方服务商垫付紧急门诊医疗费用，第三方服务商的授权医生将与被保险人的就诊医疗机构和医生保持必要的联系，对被保险人门诊急诊期间的医疗情况进行跟踪监控，以保证被保险人获得合适的医疗救治。

### 2. 紧急意外牙科门诊医疗费用垫付服务

被保险人因遭受意外伤害事故直接造成牙损伤的，本公司将通过第三方服务商垫付紧急意外牙科门诊医疗费用，第三方服务商的授权医生将与被保险人的就诊医疗机构和医生保持必要的联系，对被保险人紧急意外牙科门诊期间的医疗情况进行跟踪监控，以保证被保险人获得合适的医疗救治。

### 服务区域：

境外服务区域为全球（不含中国境内），但在以下偏远地区及遭受经济或政治制裁的国家，第三方服务商将尽最大努力提供服务但不作任何保证，所有相关费用将由被保险人自行承担：北极地区，格陵兰，南极洲，美属萨摩亚，布维岛，圣诞岛，诺福克岛，圣海伦岛，基里巴斯，马绍尔群岛，密克罗尼西亚，瑙鲁，纽埃，帕劳群岛，皮特凯恩群岛，索罗门群岛，南乔治亚岛和南桑威奇群岛，美属离岛托克劳群岛，图瓦卢，瓦努阿图，瓦利斯群岛和富图纳群岛。伊朗、朝鲜、苏丹、叙利亚、白俄罗斯、俄罗斯、

乌克兰、巴勒斯坦、古巴、刚果民主共和国、索马里、南苏丹、津巴布韦及其他实时更新的战乱或处于政治风险中的国家。

**特别说明：**

1) 在接到服务需求并获取足够判定救援责任的完整资料后，第三方服务商承诺可在 48 小时内出具救援方案。

2) 对于上述的服务（即“紧急医疗转运安排”和“医疗送返安排”），说明如下：

a) 第三方服务商将根据约定内容安排被保险人回到指定地点，不包含目的地医院入院的安排服务。

b) 本服务若由第三方服务商承担救援责任，则不包含既往症的情形，并且不包含被保险人的出险地与被保险人的常住地为同一城市的情形。

c) 本服务若由第三方服务商承担救援责任，均需在启动前就服务的可行性、服务方式及服务费用等征得第三方服务商医生授权，且第三方服务商将优先使用被保险人原本购买的交通工具票证；未得第三方服务商授权而自行安排服务的，第三方服务商有权拒绝为其承担费用及相关服务。

3) 对于上述的服务（即“亲属探视安排”），说明如下：

a) 被保险人直系亲属由被保险人非常住地出发，若产生了超出被保险人常住地至被保险人出险地对应的交通费用，则第三方服务商将按照被保险人常住地至被保险人出险地对应的交通费用进行给付；若未超过被保险人常住地至被保险人出险地对应交通费用的，则第三方服务商将按实际发生的费用进行给付。

b) 第三方服务商不承诺探视人员获得目的国家的签证，且签证及相关手续办理等费用由被保险人或其直系亲属自行承担。

c) 本服务若由第三方服务商承担救援责任，则不包含既往症的情形，并且不包含被保险人的出险地与其直系亲属的常住地或所在地为同一城市的情形。

d) 本服务若由第三方服务商承担救援责任，均需在启动前就服务的可行性、服务方式及服务费用等征得第三方服务商医生授权；未得第三方服务商授权而自行安排服务的，第三方服务商有权拒绝为其承担费用及相关服务。

4) 对于上述服务（即“未成年子女送返安排”），说明如下：

a) 关于未成年人的定义默认为 18 周岁以下。

b) 本服务若由第三方服务商承担救援责任，则不包含既往症的情形，并且不包含被保险人的出险地与其未成年子女的常住地或所在地为同一城市的情形。

c) 本服务若由第三方服务商承担救援责任，均需在启动前就服务的可行性、服务方式及服务费用等征得第三方服务商医生授权，且第三方服务商将优先使用被保险人原本购买的交通工具票证；未得第三方服务商授权而自行安排服务的，第三方服务商有权拒绝为其承担费用及相关服务。

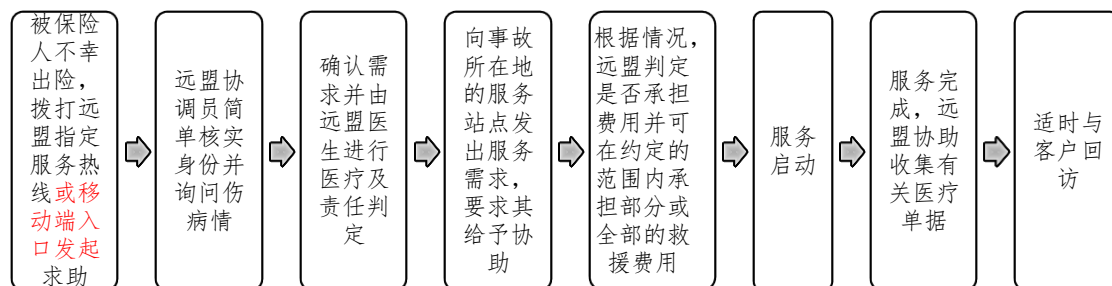
5) 对于上述服务（即“遗体/骨灰转运及丧葬安排”），说明如下：

a) 本服务内容均不包括追悼会、花圈、遗体告别、美容及由于纠纷而产生的尸体存放费用等项目，超出部分或增项需由被保险人自行承担。

b) 本服务应至少提前 5 个工作日提出申请，第三方服务商将在充分符合当地法律法规要求的前提下，并且得到当地以及接收地的正规殡葬机构允许的情况下进行相关安排。在实施过程中，涉及到相关证明、资料需由家属本人办理的，应由家属自行办理完毕。

当地殡葬机构不接受遗体转运，或不接受第三方服务商代为安排遗体转运的，则本服务应由被保险人自行安排。

## 服务流程



### 三、其它援助服务

本公司还将通过第三方服务商为被保险人提供以下援助服务。

#### 1. 救援热线电话

被保险人因遭受意外伤害事故或患急性疾病需要救援时,本公司通过第三方服务商提供24小时救援热线电话服务。

#### 2. 出国完整旅游信息

如被保险人要求,本公司可通过第三方服务商提供关于外国签证、预防接种、天气预报、机场税、汇率等信息。

#### 3. 电话医疗咨询

如被保险人有医疗需求,可以致电本公司授权的第三方服务商以获得医疗建议。但该电话咨询仅作为建议,不作为诊断依据。如有必要,需由专业医生做出诊断评估。

#### 4. 医疗机构介绍和建议

根据被保险人要求及其身体状况、病情等,本公司授权的第三方服务商可向被保险人介绍并推荐当地尽可能符合治疗要求的、与第三方服务商有合作关系的医疗机构,包括医生、医院、诊所等,内容包括名称、地址、电话、专长、工作时间等。

#### 5. 翻译援助服务

本公司可通过第三方服务商提供免费的30分钟之内的短时、紧急电话翻译服务。如被保险人要求寻找陪同翻译，本公司可通过第三方服务商提供译员介绍及联系方式，但是服务提供者的最终选择应当由被保险人决定，且本公司不承担相应费用。本公司及第三方服务商不对服务提供者的服务质量承担法律责任。

#### 6. 法律援助服务

本公司可通过第三方服务商向被保险人提供当地律师事务所的名称、地址和电话。但是服务提供者的最终选择应当由被保险人决定，且本公司不承担相应费用，本公司及第三方服务商不向被保险人提供任何法律建议且不对服务提供者的服务质量承担法律责任。

#### 7. 介绍大使馆

若被保险人要求，本公司可通过第三方服务商提供距离最近的世界各国领事馆和大使馆的地址、电话号码和对外办公时间等信息。

#### 8. 安排紧急口讯、文件递送

若被保险人要求，且情况紧急时，本公司可通过第三方服务商替被保险人传递口讯、文件给其家人或者亲属。本公司不承担由此产生的交通费用、文件传递费用、翻译费用等任何第三方需收取的费用。

#### 9. 行李延误、遗失援助

当被保险人搭乘商业航班旅行时，如在旅途中行李延误或遗失，本公司可通过第三方服务商介绍相关部门如航空公司、海关等，以协助被保险人找回行李。如找回行李涉及运输等第三方费用，本公司不予承担。

#### 10. 护照遗失援助

如被保险人在中国境外期间其重要的身份证件如护照、旅行证件等遗失或被盗，本公司可通过第三方服务商向被保险人提供与补发手续相关的信息，并介绍适当的部门或机构以便补发相关文件。**被保险人补办证件所产生的相关费用本公司不予承担。**

#### 11. 重新安排旅行计划

如被保险人因紧急情况不能按原计划的线路继续旅行，本公司可通过第三方服务商协助被保险人重新安排航班、酒店及旅行计划。**本公司不承担由此产生的相关费用。**

#### 12. 协助安排酒店住宿

被保险人在境外住院时，如需亲属陪同，本公司可通过第三方服务商协助安排该亲属在境外的酒店住宿，**但住宿费用本公司不予承担。**

#### 服务区域：

境外服务区域为全球（不含中国境内），但在以下偏远地区及遭受经济或政治制裁的国家，第三方服务商将尽最大努力提供服务但不作任何保证，所有相关费用将由被保险人自行承担：北极地区，格陵兰，南极洲，美属萨摩亚，布维岛，圣诞岛，诺福克岛，圣海伦岛，基里巴斯，马绍尔群岛，密克罗尼西亚，瑙鲁，纽埃，帕劳群岛，皮特凯恩群岛，索罗门群岛，南乔治亚岛和南桑威奇群岛，美属离岛托克劳群岛，图瓦卢，瓦努阿图，瓦利斯群岛和富图纳群岛。伊朗、朝鲜、苏丹、叙利亚、白俄罗斯、俄罗斯、乌克兰、巴勒斯坦、古巴、刚果民主共和国、索马里、南苏丹、津巴布韦及其他实时更新的战乱或处于政治风险中的国家。

#### 特别说明：

**在服务过程中产生的所有费用均需由被保险人或被保险人亲属自行承担。**

### 服务流程：

